

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

<i>ABSTRACT</i> .....	i
ABSTRAK .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2    Identifikasi Masalah.....	11
1.3    Rumusan Masalah .....	11
1.4    Maksud dan Tujuan Penelitian.....	11
1.4.1    Maksud Penelitian.....	11
1.4.2    Tujuan Penelitian .....	12
1.5    Kegunaan Penelitian .....	12
1.5.1    Kegunaan Praktis .....	12
1.5.2    Kegunaan Akademis .....	13

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS..... 14**

2.1	Kajian Pustaka .....	14
2.1.1	Pemahaman Perpajakan .....	14
2.1.1.1	Pengertian Pemahaman Perpajakan .....	14
2.1.1.2	Indikator Pemahaman Perpajakan.....	15
2.1.2	Pelayanan Fiskus.....	16
2.1.2.1	Pengertian Pelayanan Fiskus.....	16
2.1.2.2	Hak dan Kewajiban Fiskus.....	18
2.1.2.3	Indikator Pelayanan Fiskus .....	19
2.1.3	Penerapan E-SPT .....	20
2.1.3.1	Pengertian Elektronik Surat Pemberitahuan (E-SPT) .....	20
2.1.3.2	Tujuan Diterapkannya e-SPT .....	21
2.1.3.3	Kelebihan e-SPT .....	21
2.1.3.4	Indikator e-SPT .....	22
2.1.4	Kepatuhan Perpajakan.....	22
2.1.4.1	Pengertian Kepatuhan Perpajakan.....	22
2.1.4.2	Manfaat dan Kriteria Kepatuhan Perpajakan .....	24
2.1.4.3	Dimensi Kepatuhan Perpajakan .....	25
2.1.4.4	Indikator Kepatuhan Perpajakan .....	26
2.2	Kerangka Pemikiran.....	27
2.2.1	Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan.....	29

2.2.2	Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Perpajakan .....	30
2.2.1	Pengaruh Penerapan E-SPT terhadap Kepatuhan Perpajakan.....	31
2.3	Hipotesis .....	34
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>35</b>
3.1	Metode Penelitian Yang Digunakan .....	35
3.2	Operasionalisasi Variabel .....	37
3.2.1	Variabel bebas atau <i>Independent Variabel</i> (variable X <sub>1</sub> , X <sub>2</sub> , dan X <sub>3</sub> ).....	37
3.2.2	Variabel terikat atau <i>dependent variable</i> (Variabel Y).....	38
3.3	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.3.1	Sumber Data.....	42
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.4	Populasi, Penarikan Sampel dan Tempat serta Waktu Penelitian.....	45
3.4.1	Populasi.....	45
3.4.2	Metode Penarikan Sampel .....	45
3.4.3	Tempat serta Waktu Penelitian .....	47
3.4.3.1	Tempat Penelitian .....	47
3.4.3.2	Waktu Penelitian.....	48
3.5	Metode Pengujian Data.....	49
3.5.1	Uji Validitas .....	49
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	50
3.5.3	<i>Method Of Succesive Interval</i> (MSI).....	51

3.6	Metode Analisis Data.....	52
3.6.1	Analisis Deskriptif .....	52
3.6.2	Analisis Verifikatif.....	53
3.6.2.1	Spesifikasi Model.....	54
3.6.2.2	Membangun Diagram Jalur.....	59
3.6.2.3	Menjabarkan Diagram Alur ke Dalam Persamaan Matematis.....	60
3.6.2.4	Estimasi Model .....	61
3.6.2.5	Uji Kecocokan Model (Goodness of Fit) .....	61
3.7	Pengujian Hipotesis .....	64
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>67</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	67
4.1.1	Tingkat Pengembalian Kuesioner ( <i>Response Rate</i> ) .....	67
4.1.2	Profil Responden.....	68
4.1.3	Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian .....	70
4.1.3.1	Validitas .....	70
4.1.3.2	Reliabilitas .....	71
4.2	Analisis Deskriptif .....	72
4.2.1	Analisis Deskriptif Mengenai Pemahaman Perpajakan ( $X_1$ ) .....	72
4.2.2	Analisis Deskriptif Mengenai Pelayanan Fiskus.....	79
4.2.3	Tanggapan Respoden Mengenai Penerapan E-SPT .....	86
4.2.4	Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Perpajakan .....	91

4.3	Analisis Verifikatif.....	97
4.3.1	Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	100
4.3.2	Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	105
4.4	Pengujian Hipotesis .....	109
4.5	Pembahasan.....	114
4.5.1	Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Perpajakan .....	114
4.5.2	Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Perpajakan.....	117
4.5.3	Pengaruh Penerapan E-SPT Terhadap Kepatuhan Perpajakan .....	120
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>124</b>
5.1	Kesimpulan .....	124
5.2	Saran .....	125
5.2.1	Saran Praktis .....	125
5.2.2	Saran Akademis .....	126
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>129</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>		<b>133</b>